

Slamming (Transferencias) y Cramming (Cargos injustificados)

Slamming es cuando su servicio telefónico es transferido a otra compañía sin su conocimiento o consentimiento.

Cramming es cuando se incluyen cargos a su cuenta de teléfono por servicios que usted no autorizó. Por ejemplo, incluyen servicio de buzón de voz (voice mail), llamada de espera (call waiting), o llamadas gratis que se toman como llamadas de paga.

El slamming y el cramming pueden suceder con un servicio telefónico de larga distancia o local, así como con otros muchos servicios.

Como evitar ser transferido “slammed” o recibir un cargo injustificado “crammed.”

- **Verifique en su cuenta de teléfono cada mes** si hay cargos y nombres de compañías que no reconoce. Llame a las compañías que aparezcan para confirmar que solo esté pagando por los servicios que usted ha autorizado y solicitado.
- **Llame a su compañía de teléfono local y pida información** sobre algún servicio que lo proteja de slamming o cramming. Un ejemplo es el Presubscribed Interexchange Carrier (PIC) que congela, el cual normalmente es gratis. Con un PIC que congela, la compañía local de teléfono debe confirmar su autorización directa antes de otorgar a otra compañía el cambio de su servicio telefónico.
- **Sea cuidadoso y firme con los vendedores/promotores (telemarketers) que le hablen por teléfono.** Pida más información detallada por escrito, si así lo quiere. En Indiana, las compañías tienen que cumplir con esta petición. Responda las preguntas de los vendedores con discreción, y cuelgue si no está interesado o se siente incómodo o presionado. Insista en una descripción completa de todos los cobros que le podrían cargar.

Un vistazo rápido a algunos puntos importantes

La ley en Indiana:

- Prohíbe el slamming y cramming.
- Establece procedimientos detallados conforme a los cuales las compañías deben obtener la autorización del cliente sobre los servicios telefónicos.
- Prohíbe a las compañías que cobren por cargos no autorizados.
- Le permite a la Indiana Utility Regulatory Commission (IURC) multar por violaciones por slamming y cramming.
- Las regulaciones de Indiana sobre slamming y cramming están detalladas (en inglés) en el Indiana Administrative Code (170 IAC 7-1.1-19) y el Indiana Code (IC 8-1-29), las cuales se pueden consultar en las bibliotecas públicas y por Internet en el www.IN.gov/legislative.

(continúa en la parte de atrás)

- **Lea cuidadosamente todo su correo.** Busque cualquier indicio que manifieste que usted ha cambiado de compañía de teléfono o autorizado cargos en su cuenta de teléfono. Notifique a la compañía si se dió un cambio sin autorización y verifique que se elimine ese cambio. Llame a su compañía local de teléfonos para reportar el problema y confirmar que la cuenta se ha ajustado correctamente. Mantenga comprobantes por escrito de todos los contactos, incluyendo fechas y nombres, en caso de que usted haya sido slammed o crammed de nuevo.

Reporte el “slamming” o “cramming”

Si cree que ha sido slammed o crammed, tome acción inmediata. Mantenga por escrito la información sobre todas las comunicaciones; incluya la fecha y hora de todas las veces que trató de contactar a las compañías; registre todos los contactos, con sus nombres e información sobre sus conversaciones.

Señales de alerta

Si una compañía de teléfonos le llama y le ofrece cambiar el servicio, sea muy cuidadoso. Un vendedor debe proporcionarle los detalles completos de los costos que podrían aparecer en su cuenta de teléfono. Si el vendedor no le ofrece información específica y completa, concluya la llamada.

Lea con atención la información sobre concursos para determinar si al participar en concursos o rifas se autorizaría también hacer cambios en los servicios de teléfono, o suscribirse automáticamente a nuevos servicios, (como buzón de voz) que serían cobrados en su cuenta de teléfono.

Siempre lea las letras pequeñas.

1. Llame o escriba a la compañía notificando que sus servicios han sido slammed o crammed.
2. Llame o escriba a su compañía local de teléfono.
3. Llame al Indiana Utility Regulatory Commission (Comisión Regulatoria de Servicios Públicos de Indiana) al número de teléfono gratis 1-800-851-4268. El IURC regula los servicios públicos de electricidad, gas natural, telecomunicaciones, vapor, agua y alcantarillados para asegurar que los servicios públicos sean proporcionados de una manera segura, confiable y a un precio razonable.



La Indiana Office of Utility Consumer Counselor (OUCC) es la agencia del estado que representa a los intereses de todos los clientes de servicios públicos y al público en general en cuestiones relacionadas con el suministro de servicios públicos. Esta agencia promueve procedimientos ante instituciones regulatorias y legales y esta comprometida en dar voz a los consumidores en la creación de la política de servicios públicos.

Las publicaciones de OpenLines son producidas por la OUCC para educar a los consumidores sobre sus derechos y responsabilidades en relación a los servicios públicos. Material de información sobre otros muchos temas de telecomunicaciones y servicios públicos están disponibles sin cargo extra. Todas las publicaciones de OpenLines, incluyendo un comprensivo manual para los consumidores sobre telecomunicaciones, están disponibles en la página electrónica del OUCC, o llamando al Personal de Servicios al Cliente de OUCC.

Esta publicación de OpenLines es un servicio público del Indiana Office of Utility Consumer Counselor (OUCC) en conjunción con el Indiana Utility Regulatory Commission (IURC) y el SBC de Indiana.



Indiana Office of Utility Consumer Counselor

100 N. Senate Av., Room N501 • Indianapolis, IN 46204-2215

www.openlines.in.gov • número de teléfono gratis: 1-888-441-2494 • voz/TDD: 317-232-2494 • fax: 317-232-5923